



Perheneuvolan ja perheoikeudellisten palveluiden omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Omavalvonnan toimeenpano	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
6.	Palvelun sisällön omavalvonta	14
7	Asiakasturvallisuus	17
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	22
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	22



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi Kainuun hyvinvointialue, PL 400, 87070 Kainuu. Kirjaamon sähköposti: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialue Kainuun hyvinvointialue

Perheiden tuki ja ostopalvelut, Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut

Perheneuvola tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista kasvatus ja perheneuvonnan sosiaalipalvelua. Palvelua tarjotaan koko Kainuun alueella, toimipisteitä on neljä. Palvelu on suunnattu lapsiperheille sekä lasta odottaville perheille.

Perheneuvolan tehtävänä on tukea lapsiperheitä erilaisissa elämäntilanteissa. Perheneuvolassa annetaan myös perheasioidensovittelua.

Perheneuvolat

Kajaani, Lönnrotinkatu 2 C, 3. krs, 87100 Kajaani
Kajaanin toimipiste palvelee myös Paltamossa ja Ristijärvellä.

Kuhmo, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo

Sotkamo, Keskuskatu 9,(PL 60), 88601 Sotkamo

Hyrynsalmi, Laskutie 1, 89400 Hyrynsalmi

Suomussalmi, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

Perheoikeudellisilla palveluilla turvataan lapsen hyvinvointi ja tasapainoinen kehitys esimerkiksi silloin, kun vanhemmat eroavat. Palveluilla tarjotaan apua lasta koskevien sopimusten ja selvitysten kanssa esimerkiksi vanhemmuuteen, lapsen huoltoon ja elatukseen liittyen.

Lastenvalvojat

Kajaani, Paltamo ja Ristijärvi, Lönnrotinkatu 2C, 2. krs, 87100 Kajaani

Kuhmo, Kuhmon perhekeskus, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo

Sotkamo, Akkonientie 10, 88600 Sotkamo

Suomussalmi, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

Puolanka, Ouluntie 13, 89200 Puolanka



Esihenkilö Palveluysikköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila
Puhelin 040 670 5545 Sähköposti reetta-kaisa.laurila@kainuu.fi

Ostopalvelut ja niiden tuottajat

Palveluntuottajia ovat puitesopimuksen 2025-2029 mukaisesti

Ostopalvelujen tuottajat: Palveluntuottajia ovat puitesopimuksen mukaisesti vuosina 2025–2029 Punos Terveysverkot Oy, Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ja Terveystalo Julkiset palvelut.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut laatu-, sisältö- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Viranhaltian, joka vastaa sopimuksesta, tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Palveluntuottajan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua palvelun tuottamiseen ja järjestämiseen liittyen. Henkilökunnalta ja asiakkailta saatuun palautteeseen palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt



Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä Meidän oma valvontasuunnitelma – Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluyksikköpäällikkö sekä työntekijät

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluyksikköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila p. 040 670 5545

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään tarvittaessa laadunhallinnan toimesta. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja tarkistetaan aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?



Perheneuvolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilla ja toimipisteiden ilmoitustauluilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Perheneuvolassa annetaan sosiaalihuoltolain mukaista kasvatusta ja perheneuvontaa lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi.

Kasvatus- ja perheneuvontaan sisältyy lasten kasvuun ja kehitykseen, perhe-elämään, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, asiantuntijaneuvontaa ja muuta tukea.

Kasvatus- ja perheneuvonnan sisältö jaetaan neljään ydintehtävään: vanhemmuuden tukeen, lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen tukeen, pari- ja perhesuhteiden tukemiseen sekä asiantuntija-apuun.

Kasvatus- ja perheneuvonta on sosiaalipalvelu, jota toteuttavat moniammatillisesti sosiaalityöntekijät, psykologit sekä pari- ja perheterapeutit.

Perheoikeudellisten palveluiden tarkoituksena on turvata lapsen oikeus isyyteen, elatukseen, huoltoon ja vanhemman tapaamiseen, jonka luona hän ei asu. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu Avioliittolain mukainen Perheasioiden sovittelun koordinointi ja järjestäminen.

Vaativissa vanhempien ero- ja ristiriitatilanteissa Perheoikeudellisen yksikön palveluna järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia ja valvottuja vaihtoja sekä tuomioistuimen pyynnöstä olosuhdeselvityksiä perheen tilanteesta.

Lisäksi Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu adoptioneuvonnan palvelut ja täytäntöönpanosovittelijoiden koordinointi ja sovittelijoiden järjestäminen tuomioistuimen pyynnöstä. Lisäksi Perheoikeudellisesta yksiköstä toimitaan asiantuntija-avustajana tuomioistuinsovitteluissa lasten huolto- ja tapaamisasioissa.

Lakisääteisten tehtävien lisäksi tehdään eroneuvontaa, vanhemmuusneuvotteluja ja järjestöyhteistyötä.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus.

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että



työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet häiritsevät tapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asiakaspalveluun liittyvät riskit ja kehittämismahdollisuudet
- Potilasturvallisuus ja riskienhallinta opas 2015
- Riskien hallinta ja arviointi työpaikoilla
- Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu, Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuus asiantuntijoille
- Hyvinvointialueen turvallisuusohjeet, toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa, valmiussuunnitelma
- Sopuisaa ja sujuvaa työpäivää -toimintaohje työpaikan ristiriitatilanteisiin
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Työsuojelun ohjeet



- Perehdyttäminen Kainuun hyvinvointialueella

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohje, ShL 1301/2014 40§

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat omalle lähiesimiehelleen pikimmiten. Ilmoitus dokumentoidaan Hairpro / Spro-järjestelmässä.



HaiPro -järjestelmään tehdään asiakas-/potilasturvallisuusilmoituksia sekä työturvallisuusilmoituksia. HaiPro -järjestelmän [tietoturvaosioon](#) ilmoitetaan tietoturvan tai tietosuojan liittyvät vaaratilanteet.

[SPro -järjestelmään](#) ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään, jossa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Whistleblower – väärinkäytösilmoituskanavan kautta voi ilmoittaa vakavista väärinkäytösepäilyistä, joihin sisältyy sekä laittomia tekoja tai laiminlyöntejä, yleisen edun vastaista tai epäeettistä toimintaa tai väärinkäytöksiä. Näitä ovat mm. korruptio, lahjonta, hankintojen, tietojen ja varojen väärinkäytökset, tietojen vääristelyt, eturistiriidat sekä virkarikokset.

Miten asiakkaat ja omaiset toivat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksen turvallisuuspoikkeamasta sekä kehittämis ehdotuksia, muistutuksia, kanteluita ja potilasvahinkoilmoituksia. Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä myös sosiaaliasiavastaavaan.

Palveluysikköpäällikkö käsittelee ilmoitukset turvallisuuspoikkeamista ja kehittämis ehdotukset työntekijän/työntekijöiden kesken.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Työntekijä dokumentoi haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet HaiPro / SPro -järjestelmään. Tähän samaan järjestelmään ilmoitetaan myös potilas- ja asiakas turvallisuuteen liittyvät kehittämis ehdotukset. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se käsitellään sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi tapahtuman vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten.

Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja- / tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto Kainuun hyvinvointialueen tietosuojasta vastaavalle henkilölle.

Tapahtuma käydään keskustelemalla läpi asianosaisten kanssa ja neuvotaan mahdollisten korvausten hakemisesta.



Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohtailmoitukset, laatupoikkeamat ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtumaan johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesihenkilö kirjaa Haipro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseksi. Lähiesihenkilö vie tarvittaessa asioita eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Haipro -järjestelmästä saatavia koonteja / raportteja hyödynnetään organisaation, tulosalueiden ja yksikön kehittämistyössä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Esihenkilö tiedottaa muutoksista työntekijöille työyhteisön palaverissa, joista tehdään muistio. Muistion lukeminen on myös palaverista poisolleiden työntekijöiden vastuulla. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan myös sähköpostilla. Muutokset päivitetään tarvittaessa myös yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Perheneuvolassa asiakkaan vastuutyöntekijä / omatyöntekijä vastaa palvelutarpeenarvion / suunnitelman laatimisesta kasvatus- ja perheneuvonnan osalta, sekä sen päivittämisestä ja seurannasta. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittavan lähiverkoston kanssa ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Perheneuvolassa siirrytään käyttämään Kanta sopivaa asiakastietojärjestelmää vuoden 2025, jolloin asiakkaan asiassa tehdään myös palvelupäätös. Päätöksessä arvioidaan asiakkuuden tarpeita, kestoja yms.

Perheasioiden sovittelu on matalan kynnyksen palvelu, johon palveluun asiakkaat hakeutuvat suoraan.

Adoptioneuvontapalvelun antamisesta tekee arvioinnin Pelastakaa lapset ry:n työntekijät. Arvioinnin tekemisen tueksi pyydetään tietoja/lausuntoa lapsen/perheen olosuhteista kotipaikkakunnalta (ostopalvelu).

Lastenvalvojan asiakkaalla on palvelun tarve joko isyys/äitiysasioiden selvittämisessä tai sopimusten tekemisessä lasten asioissa. Asiakkaan/ palvelutarvetta arvioidaan yhteistyössä vanhempien kanssa.

Perheasioiden sovittelu on matalan kynnyksen palvelu, johon asiakkaat hakeutuvat palveluun suoraan.

Tapaamispaikkaan palvelutarpeen arvioinnin on tehnyt joko lastenvalvoja, sosiaalityöntekijä tai käräjäoikeuden tuomari yhdessä vanhempien kanssa. Tapaamispaikassa laaditaan asiakassuunnitelma tapaamisten toteuttamiseen yhdessä asiakkaiden ja lähettävän tahon kanssa. Asiakassuunnitelma toteutumista seurataan ja asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti.



Olosuhdeselvitykseen ja täytäntöönpanosovitteluun on palvelutarpeen arvioinnin tehnyt käräjäoikeuden tuomari vanhemman hakemuksesta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas on aina osallinen avoimen yhteistyön periaatteen mukaisesti kaikissa prosessin vaiheissa. Lapsen asiassa omaiset / läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Uudet työntekijät perehdytetään ja kaikilla työntekijöillä on käytettävissä niiden asiakkaiden palvelutarpeenarviot / suunnitelmat, joiden kanssa he asioivat.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu OKV/1/50/2018](#)), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?



Perheneuvolapalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista vapaaehtoista palvelua, jota toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaat osallistuvat neuvotteluissa aina oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelut ovat luottamuksellisia, työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, lukuun ottamatta tilanteita, joissa on tehtävä lastensuojelu- / huoli-ilmoitus tai tutkintapyyntö poliisille.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Perheneuvolassa ja perheoikeudellisissa palveluissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan kohtelussa noudatetaan ammattialan eettistä ohjeistusta. Asiakkaille on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, syrjimättömyyteen ja tasa-arvoon. Turvaamme asiakkaille oikeuden hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Epäkohta selvitetään keskustelemalla asianosaisten kanssa.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Työntekijöillä on velvollisuus puuttua asiakkaiden väliseen epäasialliseen kohteluun asiallisesti keskustellen, mikäli sitä yksikössä todetaan tapahtuvan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häittätapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häittätapahtuma tai vaaratilanne selvitetään mahdollisimman pian keskustelemalla ja käymällä tilanne läpi omaisten / läheisten kanssa.



Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne kirjataan potilas- / asiakastietojärjestelmään sekä mahdollisesti Haipro järjestelmään, kirjaamisesta kerrotaan asianomaisille.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakasprosessissa keskustellaan siitä, miten asiakas on kokenut saamansa palvelun. Asiakas tai hänen omaisensa / läheisensä voivat halutessaan antaa palautetta saamastaan palvelusta suoraan perheneuvolaan myös suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla tai OmaSoten kautta. Lisäksi asiakas ja hänen omaisensa / läheisensä voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Asiakkaan antamat palautteet kirjataan.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkailta kysytään tapaamisten päätteeksi, miten he ovat työskentelyn kokeneet. Heiltä kysytään myös toivovatko he jotain muuta työskentelytapaa.

Asiakaspalautetta kerätään sovitusti yksikön oman palautejärjestelmän kautta, mutta asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta myös hyvinvointialueen yhteisen palautejärjestelmän kautta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saadut palautteet käydään huolellisesti läpi ja ne kirjataan ja samalla sovitaan kehittämistoimenpiteistä ja niiden seurannasta.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa



myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen voi tehdä sähköisesti lähettämällä viestin sosiaaliasiavastaavalle Omasote-palvelun kautta https://omasote.kainuu.fi/viestinta/kysy/kai_sosiaaliasiavastaava. Viestin lähettäminen edellyttää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, minkä vuoksi se on tietoturvallinen viestinvälitys. Sosiaalihuollon muistutuslomakkeen voi myös Kainuun hyvinvointialueen sivustolta <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake> ja lähettää postissa Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutus lähetetään osoitteeseen Kainuun hyvinvointialue, PL 400, 87070 Kainuu tai mikäli mahdollista, turvasähköpostilla osoitteeseen kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi.

Muistutukset käsittelee palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Kainuun hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana on Tiina Komulainen, puh. 044 797 0548. Sosiaaliasiavastaavan tavoittaa maanantaina, tiistaina ja torstaina klo 8.00–11.00 välisenä aikana. Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Esihenkilöt käsittelevät muistutukset, kantelut ja muut epäkohtailmoitukset sekä muut valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä.

Poikkeamien ja vaaratilanteiden sattuessa vaaratilanteet tuodaan julki ja käsitellään. Käsittelyssä keskitytään tapahtumaan myötävaikuttaneisiin tekijöihin ja järjestelmän toiminnan kehittämiseen ei yksittäisen ihmisen rooliin tapahtuman synnyssä. Syyllisiä ei etsitä vaan mahdollisesti korjattavia syitä. Tietoa toiminnan turvallisuudesta ja vaaratapahtumista kerätään järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tiedon kerääminen perustuu vapaaehtoiseen ilmoittamiseen läheltä piti -tilanteista (HaiPro) ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavista poikkeamista toiminnassa, häiritsevien tapahtumien raportointiin ja selvityksiin, lakisäätöihin ilmoituksiin, potilailta/asiakkailta/läheisiltä saataviin vaaratapahtumailmoituksiin, sekä muihin tiedonhankinnan menetelmiin. Myös organisaation valvonnasta kertyvää tietoa hyödynnetään asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä (esim. muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, hoitoilmoitustietokannat).



Potilaiden/asiakkaiden/omaisten tekemät tyytymättömyyden ilmaisut analysoidaan säännöllisesti yksikötasolla ja niistä saatavaa tietoa hyödynnetään palvelun laadun, toimintatapojen ja prosessien kehittämisessä. Toimintatapa muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittelyyn ohjeistetaan hallinnollisessa ohjeessa: Toiminta muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa Kainuun hyvinvointialueella.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Perheneuvolassa asiakkaalla on oma työntekijä/-työntekijät prosessin ajan

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Perheneuvolan toiminta-ajatukseen ja perustehtävään kuuluu asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen, joka huomioidaan kokonaisvaltaisesti.

Vanhemmat tuetaan ja osallistetaan lapsen ja aikuisen sekä myös vanhempien välisen vuorovaikutus- ja tunnesuhteen vahvistamiseen. Vanhempia tuetaan myös tekemään lapsen kehitystä ja kasvua tukevia ratkaisuja. Tarvittaessa lapselle annetaan yksilöllistä psykososiaalista tukea. Vanhemmille annetaan tukea sovinnoolliseen yhteistyövanhemmuuteen. Lapsen ja vanhempien mielipide otetaan työskentelyssä huomioon.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Tuetaan asiakasta tarvittaessa hakeutumaan mukaan harrastuksiin ja toimintoihin.



Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastapaamisilla.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin seuraaminen kuuluu perheneuvolan palveluihin ja myös ruokailuun liittyvistä asioista puhutaan asiakastapaamisilla.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaus tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Asiakkaita varten on oma wc, jossa on saippua, käsidesi ja kertakäyttökäsipyyhkeet.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivouspalveluista on tehty sopimus ja tilat siivotaan ja pidetään puhtaina säännöllisesti. Erityistilanteissa noudatetaan Kainuun HVA:n antamia ohjeita.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?



Tarvittaessa käytetään pesulapalveluita verhojen ym. tekstiilien pesemiseen.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Palveluntuottaja huolehtii oman henkilökuntansa koulutuksesta ja perehdytyksestä.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatetaan Kainuun HVAn antamia ohjeita erityistilanteissa maskien ym. suojainten sekä desinfiointiaineiden käytössä. Muutoin normaali toimistohygienia ja siivous.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan työntekijä ottaa tarvittaviin tahoihin yhteyttä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.



Työntekijällä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus ja / tai tutkintapyyntö, jos hän havaitsee työssään siihen tarvetta tai jos hän on saanut työssään tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai muusta kaltoinkohtelusta.

7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-suunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä Työkyvyn tuen toimintamalli -opas. Kainuun HVA on tehnyt työterveyshuollon tuottajan kanssa työterveyshuollon yhteistyösuunnitelma.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?



Toimipisteillä on toimiva kiinteistöhuolto. Hyvinvointialueella on oma turvallisuuspäällikkö. Vartijapalvelu kautta saa tarvittaessa vartijan paikalle. Myös poliisi on tarvittaessa käytettävissä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Perheneuvolassa ja perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee 5 lastenvalvojaa, 7 psykologia, joista 3 on ostopalvelopsykologeja ja 9 sosiaalityöntekijää sekä toimistosihteeri.

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan pidemmät poissaolot ja eläköitymiset.

Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan, niin että kaikki asiakkaat tulevat palveluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti, tarvittaessa käytetään ostopalvelua.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijainen voidaan palkata pitkiin sijaisuuksiin. Sijaisten tulee täyttää aina tva:n mukaiset kelpoisuusehdot. Lyhytaikaisissa poissaoloissa ja tilanteissa, joissa sijaista ei saada, asiakkaiden odotusaika pitenee.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Hallinnollinen esihenkilö (palveluyksikköpäällikkö) toimii esihenkilönä perheneuvolan ja perheoikeudellisten palvelujen lisäksi opiskeluhuollon psykologeille ja kuraattoreille. Palveluyksikköpäällikön työnkuvaan ei kuulu suora asiakastyö lainkaan. Näin pyritään



varmistamaan esihenkilötyölle riittävä resursointi. Perheneuvolan ja opiskeluhuollon psykologeille on nimetty vastuopsykologi. Vastuopsykologin rooliin kuuluu tuen antaminen psykologien substanssi asioissa. Palveluysikköpäällikkö pyrkii osallistumaan työntekijöiden ammattikohtaisiin tiimeihin kerran kuukaudessa sekä pitämään ison, koko Kainuuta koskevan tiimin vähintään kaksi kertaa syksyllä ja kaksi kertaa keväällä. Esihenkilö on tavoitettavissa teamsilla, sähköpostilla ja puhelimella. Tarvitessa työntekijät voivat olla omatoimisesti yhteydessä lähiesihenkilöön tai hän hänen sijaiseensa. Mikäli työntekijä ei tavoita esihenkilöä, työntekijä voi jättää yhteydenottopyynnön. Palveluysikköpäälliköllä on käytössään myös työhuone Kajaanin perheneuvolassa, Lönnrotinkatu 2 C.

Palvelualueen lähiesihenkilöt kokoontuvat tiimissä kerran kuukaudessa ja palveluysikkö voi halutessaan varata palvelualuepäälliköltä konsultaatio- / työkokousaikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnantaja toteaa haastattelun avulla työntekijän riittävä suomen kielen taidon.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kainuun HVA:n rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin alkaa rekrytointiluvan hakemisella. rekrytoinnit hoituvat yhteistyössä rekrytointiyksikön kanssa. Virkoihin työntekijät rekrytoidaan julkisella haulla, työsuhteisiin rekrytoinnit voidaan tehdä joko ulkoisella tai sisäisellä hakumenettelyllä. Rekrytoinnissa sovelletaan Kainuun HVA:n hallintosäännöstä. Rekrytointiprosessissa voidaan tarvittaessa käyttää Kainuun hyvinvointialueella kehitettyä ansiovertailulomaketta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työnhakuilmoituksessa. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.



Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perheneuvolan työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uusia toimintatapoja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Kainuun hyvinvointialueella on mahdollisuus osallistua täydennyskoulutukseen, ensisijaisesti suositetaan HVAn itse järjestämiä koulutuksia.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Tilojen käytön periaatteet

Sekä perheneuvolassa että perheoikeudellisissa palveluissa on odotustila sekä työntekijöiden huoneita. Lisäksi on neuvottelutila, jota käytetään myös henkilökunnan taukotilana.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan,



mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omaohjelmassa huomioitavilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Työajan seurantaan on Timecon ja Reg@web, jolla voi leimata omalla työkoneella. Käytävillä on valvontakamerat.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin [henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#)



annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

[Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamisessa on yhteinen linjaus, johon uudet työntekijät perehdytetään. Käytössä on myös kirjalliset ohjeet. Esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen on työntekijän vastuulla ja kirjaaminen tehdään mahdollisimman pian asiakastapaamisen jälkeen. Työntekijät saavat kirjaamiseen Kainuun hyvinvointialueen järjestämää kirjaamiskoulutusta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Muistiinpanot säilytetään lukollisessa kaapissa / tietoturvalisessä paikassa ja hävitetään kirjaamisen jälkeen asianmukaisesti tietosuojasäiliöön. Asiakastietoja ei kirjata muuhun kuin asiakastietojärjestelmään.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perheneuvolan työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, kaikki allekirjoittavat salassapito ja käyttäjäsitoumuksen, joka tallennetaan hyvinvointialueen arkistoon.



Hyvinvointialueella on tarjolla tietosuojaan liittyvää tietosuojakoulutusta, työntekijöitä on veloitettu suorittamaan nämä koulutukset. Esihenkilö puuttuu niihin mahdollisiin tilanteisiin, joissa tietoturva vaarantuu.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Asianhallintapäällikkö Johanna Pekkarinen, p. 0447970165

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tietosuojaan liittyvä epäkohta – siirrytään sähköisen kalenterin käyttöön

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**



KAINUUN

hyvinvointialue

Sosiaali- ja
perhepalvelut/Perheneuvola ja
perheoikeudelliset palvelut

Hallinnollinen ohje

Laadittu 20.8.2025

Laurila Reetta-Kaisa

Hyväksytty 10.10.2025

Karvinen Hanna

26 (26)

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö.